

TUGAS AKHIR

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL
CEPAT MV. MENTAWAI FAST
(RUTE PADANG-KEPULAUAN MENTAWAI)

*Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota
Strata Satu (s1)*

Oleh:
SRI BULKIAH
1210015311003

Pembimbing I: Fidel Miro, SE, MStr
Pembimbing II: Momon, ST, MSc



JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2018

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL CEPAT MV MENTAWAI FAST RUTE PADANG-KEPULAUAN MENTAWAI

Sri Bulkiah¹⁾, Fidel Miro²⁾, Momon³⁾

Jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas
Bung Hatta Padang – Sumatera Barat

Email : datasri86@gmail.com, fidel_miro61@yahoo.co.id, momon@gmail.com

Abstrak

Kapal Cepat merupakan moda transportasi yang diminati oleh masyarakat sehingga perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan sebagai kebutuhan pengguna, tetapi pelayanan yang diberikan masih belum sesuai harapan penumpang, masih terdapat atribut pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna yang mengganggu keamanan dan kenyamanan pengguna Kapal Cepat. Maka untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pengguna Kapal Cepat perlu dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui harapan dan persepsi/penilaian dari pengguna layanan Kapal Cepat terhadap pelayanan yang diberikan dan mengetahui atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Pada tahapan pengumpulan data metode yang digunakan adalah survei primer berupa wawancara, sebar kusioner, foto dan observasi dan survei sekunder. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis servqual untuk menilai tingkat kepuasan pengguna Kapal Cepat dan analisis diagram kartesius untuk menentukan atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah tingkat kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna Trans Padang terhadap kualitas pelayanan dan atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu pengantar dan penjemput penumpang, Tempat parkir di pelabuhan, Sirkulasi udara di dalam kapal, Pelayanan bagasi penumpang, Tangga naik turun penumpang dari kapal, Pos dan petugas keamanan, Ketersediaan CCTV, Pelayanan petugas kapal guna meningkatkan kualitas pelayanan Kapal Cepat MV Mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai

Kata Kunci : Kapal Cepat, Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T, atas berkat dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian Tugas Akhir mahasiswa Perencanaan Wilayah dan Kota dimulai dari pembekalan dari kampus, konsultasi dengan dosen pembimbing, pengumpulan data lapangan, analisis hingga pada diselesaikannya laporan ini Tugas Akhir tentang **Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Cepat MV Mentawai Fast (Rute Padang-Kepulauan Mentawai)** ini.

Selain itu juga, penulis sadar bahwa suksesnya seluruh rangkaian tugas akhir ini tidak luput dari peran dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. *Kedua Orang tua serta keluarga besar yang tidak henti-hentinya mendoakan, menasehati serta menyemangati.*
2. *Bapak Ezra Aditia, ST, M.Sc sebagai Ketua Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Bung Hatta, telah banyak memberikan masukan serta arahan, didikan serta pengetahuan hingga pada lulusnya pada sidang akhir dan tersusunya laporan ini dengan baik.*
3. *Bapak Fidel Miro, SE, MStr sebagai pembimbing I Tugas Akhir yang telah banyak memberikan masukan serta ilmunya kepada saya beserta arahan serta telah sabar membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan tersusunya laporan ini dengan baik.*
4. *Bapak Monon, S. SiT, M.Sc, sebagai pembimbing II Tugas Akhir yang telah banyak juga memberikan masukan serta arahan, didikan serta pengetahuan hingga lulusnya pada sidang akhir dan tersusunya laporan ini dengan baik.*
5. *Bapak Ezra Aditia ST, M.Sc sebagai Penasehat Akademik (PA) Angkatan 2012 dan sebagai Penguji yang telah banyak memberikan masukan serta arahan, didikan serta pengetahuan hingga pada lulusnya pada sidang akhir dan tersusunya laporan ini dengan baik.*

6. *Pimpinan dan jajaran dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Bung Hatta yang juga selama ini telah mendidik selama menjalani masa perkuliahan.*
7. *Terima kasih kepada Annisa Rahmi alias jin, dika dan reyhan yang membantu memberikan masukan untuk judul Tugas Akhir ini, terima kasih kepada Annisa Rahmi yang telah menyemangati dan memberikan masukan dan trima kasih.*
8. *Rekan-rekan mahasiswa Planologi angkatan 2012 terimakasih atas semangat dan bantuannya, telah menjadi sahabat seperjuangan dari perkuliahan hingga diakhir. Semoga keinginan untuk terus bisa berjuang bersama dilain kondisi dan lain waktu bisa terus kita pertahankan. Sukses Terus buat rekan-rekan Planologi 2012. Dan yang masih berjuang semangat selalu, semoga cepat menyusul.*
9. *Terima kasih kepada bg aam rullah putra yang telah memberikan semangat yang luar biasa dan juga selalu mengingatkan untuk selalu semangat menyelesaikan tugas akhir 😊*
10. *Terimakasih juga kepada rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam penyelesaian laporan ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu per-satu, terima kasih semuanya.*

Penulis juga memahami bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan juga mungkin masih terdapat beberapa kekurangan, untuk itu saran dan kritik sangat diharapkan untuk evaluasi dikemudian hari.

Padang, Februari 2018

Penulis,

SRI BULKIAH
1210015311003

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	3
1.3 Tujuan danSasaran	3
1.3.1 Tujuan	3
1.3.2 Sasaran	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 RuangLingkup.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah	4
1.5.2 Ruang Lingkup Materi	6
1.6 Metode Penelitian	6
1.6.1 Metode Pendekatan Studi	6
1.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.6.3 Metode Analisis	10
1.7 Tahapan Studi	12
1.8 Sistematika Penulisan	14
1.8 Keluaran Hasil Penelitian	15
BAB II STUDI LITERATUR	
2.1 Pengertian Transportasi	16
2.2 Definisi Kapal	18
2.2.1 Bagian-bagian Ruang Pada Kapal	18
2.3 Definisi Terminal	19
2.3.1 Definisi Terminal Penumpang	19
2.3.2 Definisi Pelabuhan	19
2.3.3 Perkembangan Pelabuhan	20

2.3.4 Arti Penting Pelabuhan	20
2.4 Kebutuhan Ruang Terminal Penumpang	21
2.4.1 Pelayanan Umum	21
2.5 Standar Variabel Pelayanan Kapal.....	22
2.6 Pelayanan Publik.....	23
2.7 Kepuasan Pengguan	25
2.8 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna	25
2.9 Penggukuran Kepuasan Pengguna	26
2.10 Manfaat Mutu Kepuasan Pengguna	27
2.11 Importance Performance Analysis (IPA).....	27
2.12 Analisis Diagram Kartesius	28
2.13 Kesimpulan Literatur	30

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

3.1 Sejarah Kapal Cepat MV Mentawai Fast.....	32
3.2 Kapal Cepat MV Mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai....	33
3.3 Penumpang Kapal Cepat MV Mentawai Fast.....	33
3.4 Visi dan Misi PT MV Mentawai Fast	35
3.5 Sarana Kapal Cepat Mentawai Fast	35
3.5.1 Sarana Di Dalam Kapal Cepat MV Mentawai Fast.....	35
3.5.2 Sarana Pelabuhan.....	36
3.6 Harga Tiket Kapal Cepat MV Mentawai Fast	38
3.7 Jadwal Keberangkatan Kapal Cepat MV Mentawai Fast	38
3.8 Jumlah Kuota Pengguna Kapal Cepat MV Mentawai Fast.....	39
3.9 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Tingkat Kinerja	39
3.9.1 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan Pengguna)	40
3.9.2 Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Presepsi Masyarakat)	40

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Rekapitulasi dan Pegelolaan Data.....	42
4.2 Analisis Importance-Performance (Kepentingan dan Kenyataan).....	46
4.2.1 Penilaian Pengguna terhadap Tingkat Kepentingan (Harapan Pengguna)	46

4.2.2 Penilaian Pengguna terhadap Tingkat Kinerja (Presepsi Pengguna)	51
4.2.3 Tingkat Kesesuaian Penilaian Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pengguna.....	60
4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Diagram Kartesius.....	64
4.3 Prioritas Penanganan.....	71
4.4 Analisis Atribut Pelayanan Prioritas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)	72
4.5 Kesimpulan Analisis	83

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan	74
5.2 Rekomendasi	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Primer Yang Dibutuhkan (Data Pengamatan).....	7
Tabel 1.2	Variabel Yang Digunakan (Data Kepuasan Pengguna).....	7
Tabel 1.3	Data Sekunder Yang Dibutuhkan	10
Tabel 2.1	Diagram Kartesius	29
Tabel 2.2	Kesimpulan Literatur	30
Tabel 3.1	Jumlah Penumpang Kapal Cepat MV Mentawai Fast.....	33
Tabel 3.2	Jumlah Penumpang Kapal Cepat MV Mentawai Fast.....	34
Tabel 3.3	Sarana Di Dalam Kapal MV Mentawai Fast	35
Tabel 3.4	Sarana Pelabuhan Di Muaro Padang	37
Tabel 3.5	Harga Tiket Kapal Cepat MV Mentawai Fast	38
Tabel 3.6	Jadwal Keberangkatan Kapal Cepat MV Mentawai Fast	38
Tabel 3.7	Kuota Pengguna Kapal Cepat mv Mentawai Fast	39
Tabel 3.8	Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan) Pengguna Kapal Cepat MV Mentawai Fast.....	40
Tabel 3.9	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Presepsi Pengguna) Kapal Cepat.....	41
Tabel 4.1	Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kepentingan (Harapan Pengguna).....	47
Tabel 4.2	Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kinerja (Presepsi Pengguna)	52
Tabel 4.3	Tingkat Kesesuaian Penilaian Kepentingan dan Kinerja Pengguna Kapal Cepat MV Mentawai Fast.....	60
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Rata-rata Tingkat Presepsi dan Tingkat Harapan.....	65
Tabel 4.5	Analisis Diagram Kartesius	66
Tabel 4.6	Tingkat Kesesuaian Penilaian Kinerja dengan Harapan Pengguna.....	71
Tabel 4.7	Atribut Pelayanan Yang Diprioritaskan	72
Tabel 4.8	Analisis Atribut Pelayanan Prioritas Berdasarkan SPM.....	73
Tabel 4.9	Prioritas Penanganan	79
Tabel 4.10	Kesimpulan Analisis	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Ruang Lingkup Kawasan	5
Gambar 1.2 Bagan Alir Kerangka Berfikir.....	14
Gambar 3.1 Grafik Jumlah Penumpang Tahun 2014-2016.....	34
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden yang Menggunakan Kapal Cepat.....	43
Gambar 4.2 Kelompok Umur Responden yang Menggunakan Kapal Cepat.....	43
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Gambar 4.4 Tujuan Perjalanan Responden.....	44
Gambar 4.5 Alasan Menggunakan Kapal	45
Gambar 4.6 Frekuensi Kunjuang Perminggu	45
Gambar 4.7 Tingkat kepentingan Harapan	49
Gambar 4.8 Tingkat Kinerja pengguna.....	55
Gambar 4.9 Perbandingan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja ...	59
Gambar 4.10 Atribut Pelayanan yang Utama Diprioritaskan	62
Gambar 4.11 Diagram Kartesius	65